

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.ДВ.10.2 «ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата).

2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» является дисциплиной по выбору Б1.В.ДВ.10.2. учебного плана АНООВО «КИУ» по направлению подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление.

Изучение дисциплины необходимо строить с учетом междисциплинарных связей с дисциплиной «Социальный маркетинг в сфере государственного и муниципального управления», «Электронное правительство» и др.

3. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

Планируемыми результатами обучения по дисциплине «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг» являются знания, умения и навыки, характеризующие пороговый, базовый и продвинутый уровни компетенции ПК-24.2: владение технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

- понятие и признаки государственных и муниципальных услуг;
- принципы регламентации и стандартизации деятельности органов государственной и муниципальной власти;
- требования к разработке административных регламентов услуг;
- формы предоставления государственных и муниципальных услуг;
- принципы регламентации и стандартизации деятельности организаций, предоставляющих услуги организационный механизм предоставления государственных и муниципальных услуг.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

- ставить цели и формулировать задачи, связанные с организацией предоставления государственных и муниципальных услуг;

- ставить цели и формулировать задачи, связанные со стандартизацией и регламентацией деятельности органов власти по предоставления государственных и муниципальных услуг;
- организовывать командное взаимодействие в рамках процессов организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- разрабатывать административные регламенты государственных и муниципальных услуг;
- разрабатывать системы оценки качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- использовать различные методы оценки эффективности деятельности органов власти по стандартизации и регламентации.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен **владеть:**

- методологией, принципами и технологиями организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- навыками оценки эффективности мероприятий по стандартизации и регламентации деятельности органов власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг;
- навыками экспертизы реестров государственных и муниципальных услуг;
- навыками экспертизы административных регламентов государственных и муниципальных услуг.

4. Объем и структура рабочей дисциплины

Таблица – Объем учебной дисциплины

Объем дисциплины	Всего акад./ астр часов
	для очной формы обучения
Всего зачетных единиц	3
Всего академических/астрономических часов учебных занятий	108/ 81
В том числе:	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий):	54/ 40,5
Лекции	20/ 15
Семинары, практические занятия	30/ 22,5
Промежуточная аттестация	4/3
Самостоятельная работа обучающихся:	54/40,5
Подготовка к контрольным работам (семинарам)	20/ 15
Выполнение творческих заданий (задач, рефератов)	30/ 22,5
Подготовка к зачету	4/ 3

Структура учебной дисциплины

Раздел 1. Государственная (муниципальная) услуга: подходы к определению

Понятия государственной и муниципальной услуги

Раздел 2. Нормативное правовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ

Теория и международный опыт построения «электронного правительства». Программы модернизации государственного управления и др. Возникновение и развитие концепции «электронного правительства», опыт ее реализации

Раздел 3. Предоставление государственных услуг в электронной форме

Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»: порядок использования при оказании государственных услуг. Применение классификаторов информации, необходимой для предоставления гос. услуги.

Раздел 4. Правовые и организационные аспекты предоставления гос. услуг

Особенности организации межведомственного информационного взаимодействия: городской и федеральный уровни. Единые требования к предоставлению гос. услуг.

Раздел 5. Создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления гос. услуг: актуальные вопросы

Новый подход к организации предоставления гос. услуг в МФЦ: услуги, предоставляемые в МФЦ; институт универсальных специалистов; услуги, сопутствующие оформлению документов, и другие меры по созданию в МФЦ комфортных условий для заявителей.

Раздел 6. Формирование клиентоориентированного поведения государственных гражданских служащих

Клиентоориентированность поведения: сущность, составляющие и проявления в поведении. Значение клиентоориентированности для первоклассного сервиса. МФЦ как учреждение по оказанию первоклассных гос. услуг.

Раздел 7. Использование результатов мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам

Цели, задачи и принципы проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг гражданам и бизнесу. Основные параметры оценки качества услуг с учетом временных и материальных издержек. Задачи мониторинга. Оценка доступности и комфортности предоставления услуг.

5. Периодичность и формы текущего контроля и промежуточной аттестации

Рабочая программа предусматривает текущий и рубежный контроль и промежуточную аттестацию. Периодичность текущего контроля определена рабочей программой учебной дисциплины.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.